SACMI

go online | accès | naviguer

e-Services sacmi

Instructions complètes et détaillées pour accéder et naviguer dans le service d'assistance Sacmi et pour consulter la base de données de support.
Le tout, en ligne!

manuel d'utilisation

"go online!"
assistance technique et FAQ

TABLE DES MATIERES

1. INTRODUCTION 4

2. COMMENT ACCEDER A LA PAGE DES SERVICES 4

2.1 ACCES A PARTIR DU SITE www.sacmi.com 4
2.2 ACCES DIRECT AU SERVICE 5

3. PAGE INTRODUCTIVE DES ESERVICES SACMI IMOLA 6

3.1 INSCRIPTION AUX eSERVICES SACMI 6
3.2 UTILISATEURS INSCRITS 7

4. DEMANDE D'ASSISTANCE ET FAQ 9

4.1 NOUVELLE DEMANDE 10
4.2 LISTE DES DEMANDES 13
4.3 F.A.Q. (FREQUENTLY ASKED QUESTIONS) 15

1. INTRODUCTION

Ce manuel de service après-vente pour les clients s'insère dans un programme de Gestion des Relations avec le Client de Sacmi. Dans le but de fournir une aide valable, nous avons pensé créer dans notre site www.sacmi.com une zone consacrée aux eServices. Dans ces quelques pages, nous vous expliquerons comment les utiliser pour résoudre les problèmes techniques éventuels en dialoguant «directement» avec nos experts ou bien en consultant les F.A.Q. (frequently asked questions) (questions fréquemment posées). En espérant avoir créé un service à haute valeur ajoutée pour nos clients, nous vous souhaitons une bonne lecture.

2. COMMENT ACCEDER A LA PAGE DES SERVICES

2.1 ACCES A PARTIR DU SITE www.sacmi.com

Taper www.sacmi.com, et activer le lien «E-SERVICES» situé au centre (Fig. 1).

Fig.1

2.2 ACCES DIRECT AU SERVICE

Taper l'adresse https://extranet.sacmi.it/documentazione pour accéder directement aux services de e-services sans passer par la home page Sacmi. On verra alors apparaître la page-écran suivante (Fig. 2).

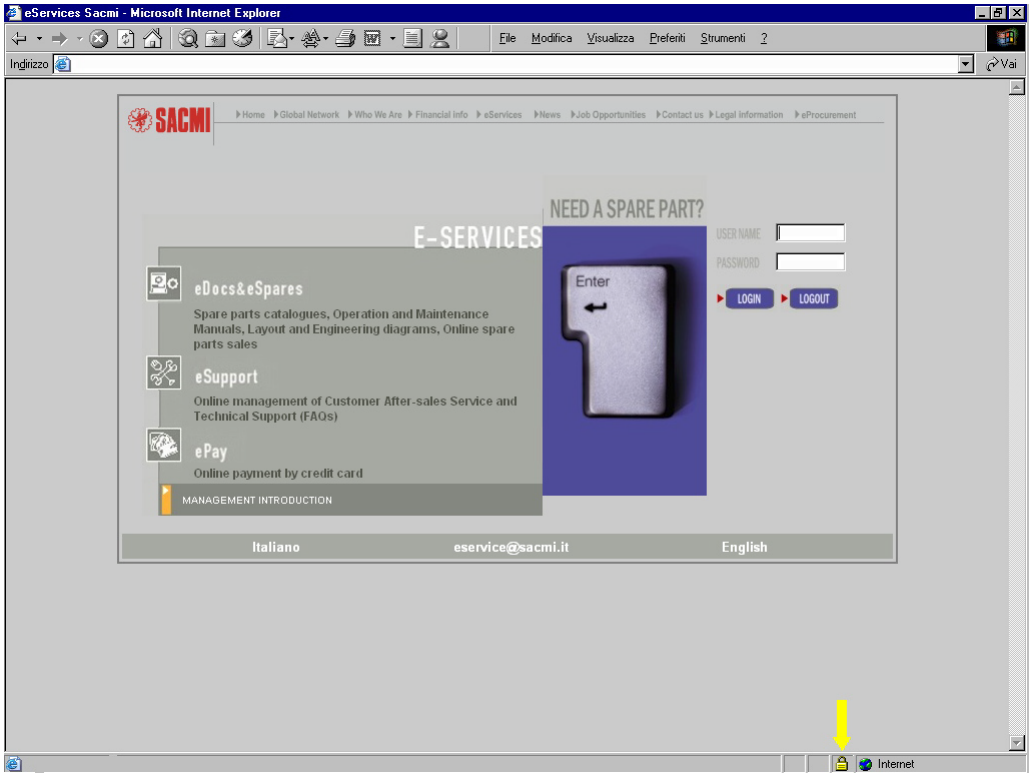

Fig. 2

L'adresse https visualisée indique que l'opérateur se trouve dans un environnement sûr et protégé (un cadenas s'affiche dans la partie inférieure droite de la page-écran). Https indique en effet que le site est protégé par un protocole de sécurité à 128 bits, qui crypte toutes les informations et les données échangées sur le site.

3. PAGE INTRODUCTIVE DES eSERVICES SACMI IMOLA

La première page-écran de l'application E-Services présente deux fonctionnalités différentes :

1. La demande d'inscription à l'e-Service qui nous intéresse ;

2. L'accès aux services auxquels on s'est inscrit à travers un contrôle du User Name et du Mot de passe, fournis de manière univoque aux utilisateurs qui en ont fait la demande.

3.1 INSCRIPTION AUX eSERVICES SACMI IMOLA

La page-écran qui se présente (voir Fig. 3) montre une description brève de chaque service disponible. En cliquant sur chaque service on accèdera à la page d'explication correspondante au service lui même; duquel on accèdera au formulaire d'enregistrement correpondant, les services actuellement disponibles sont :

- eDocs&Spares - Catalogues des Pièces détachées - Manuels pour l'emploi et l'entretien - Schémas et Ingénierie, vente de pièces de rechange.
- eSupport - Gestion du Service d'Assistance Clients et consultation des FAQ
- ePay - Règlements en ligne avec carte de crédit

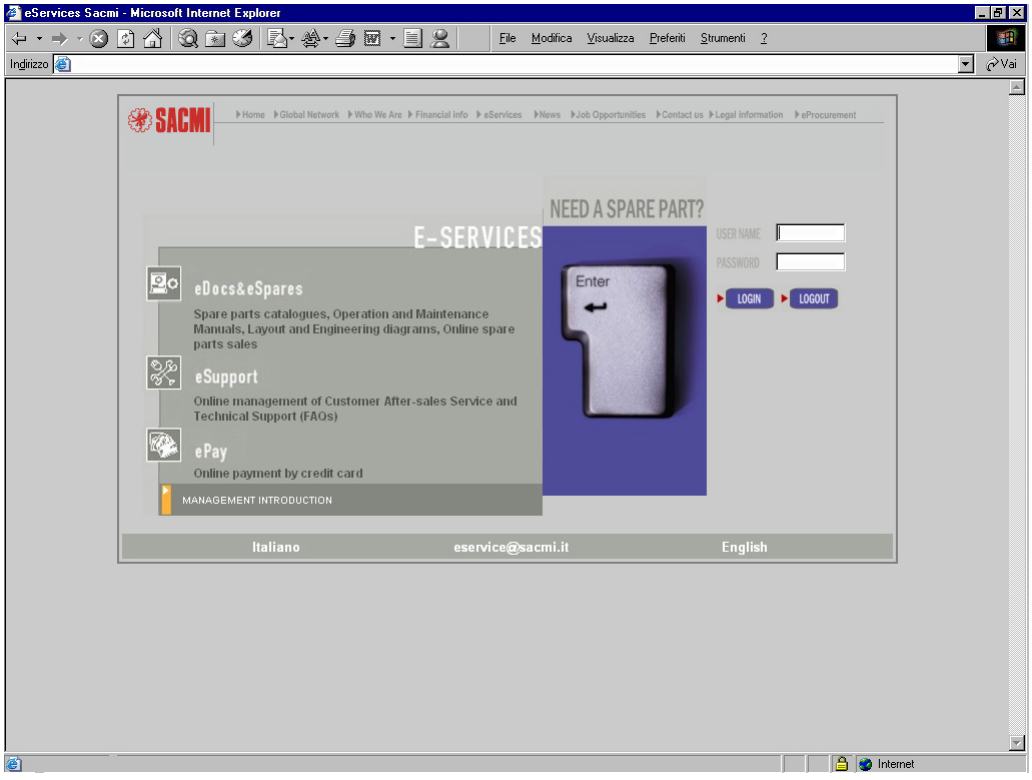

Fig. 3

3.2 UTILISATEURS INSCRITS

Une fois inscrits au service et après avoir reçu User Name et Mot de passe, taper les références dans l'espace prévu à cet effet, indiqué dans la Fig. 4.

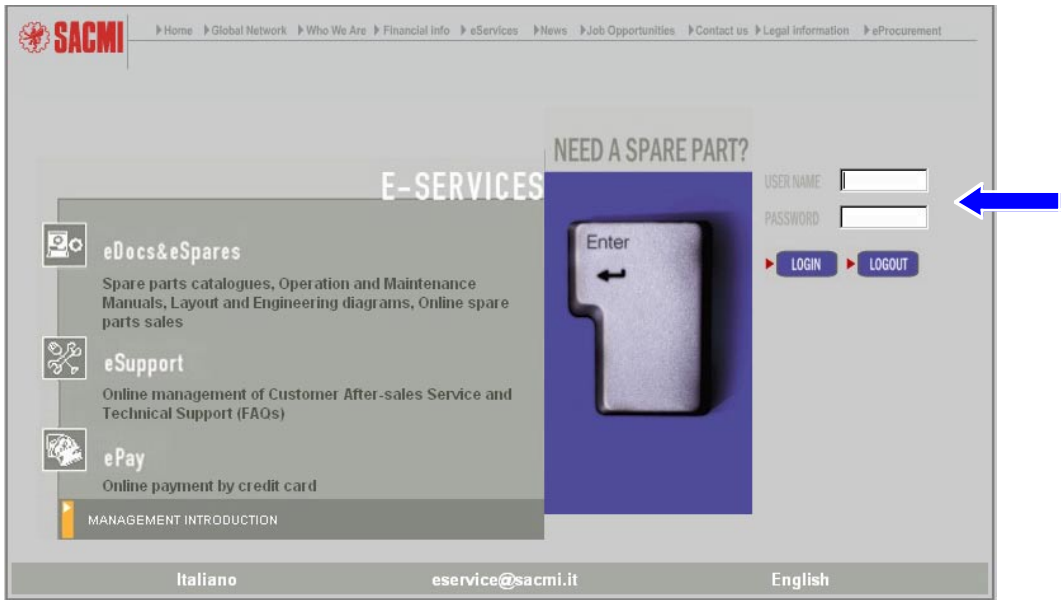

Fig. 4

Dans la partie inférieure droite de l'écran, sous les données de Login, on peut voir les informations suivantes (Fig. 5) :

- Le nom de la Société/du Groupe
- La dernière connexion effectuée
- Les différentes sociétés qui appartiennent au Groupe

Fig. 5

Dans la partie gauche de l'écran (Fig. 6), on verra apparaître les services auxquels l'utilisateur peut accéder :

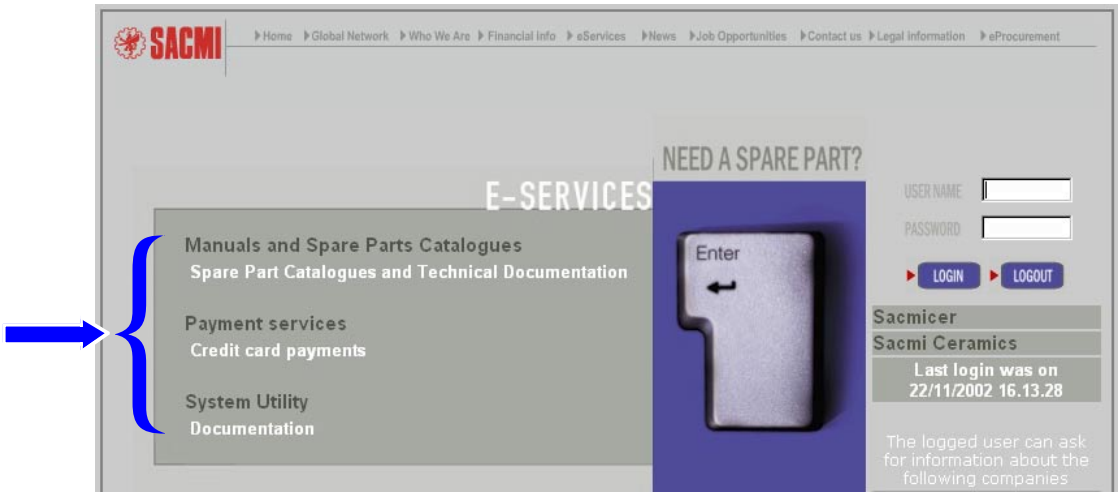

Fig. 6

4. DEMANDE D'ASSISTANCE ET FAQ

Si on sélectionne le lient "Gestion du Service Assistance Clients et consultation des FAQ en ligne", la page principale du service s'ouvre (Fig. 7).

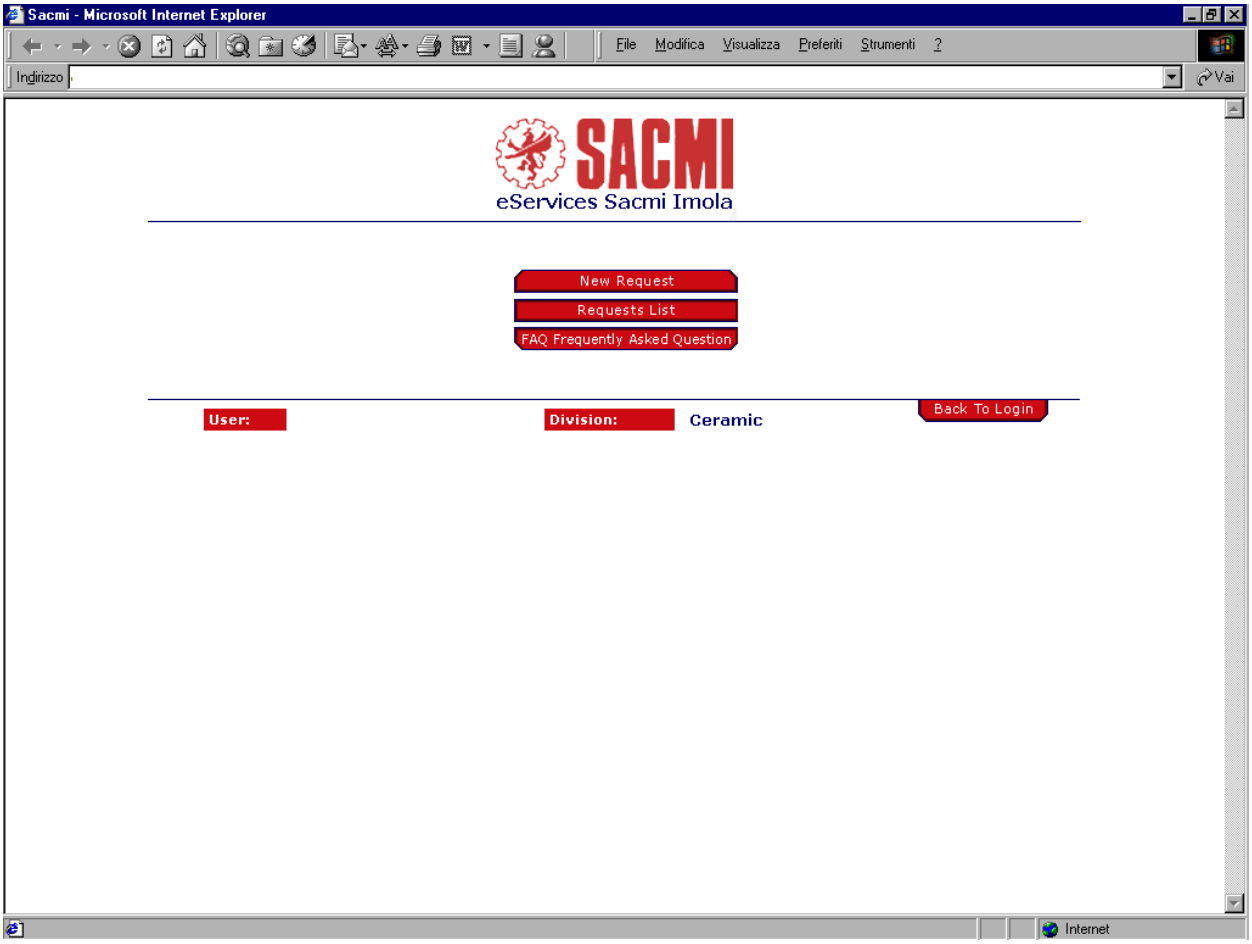

Fig. 7

La boîte indique l'identification du client ainsi que le secteur de référence ; si le client ne reconnaît pas l'utilisateur affiché dans la page, il a la possibilité de revenir à la page de Login en sélectionnant la touche "Retour au Login".

La page en question présente trois possibilités :

- Nouvelle demande
- Liste des demandes
- Faq

4.1 NOUVELLE DEMANDE

Si on sélectionne le bouton “Nouvelle demande”, une nouvelle boîte s’ouvre (Fig. 8).

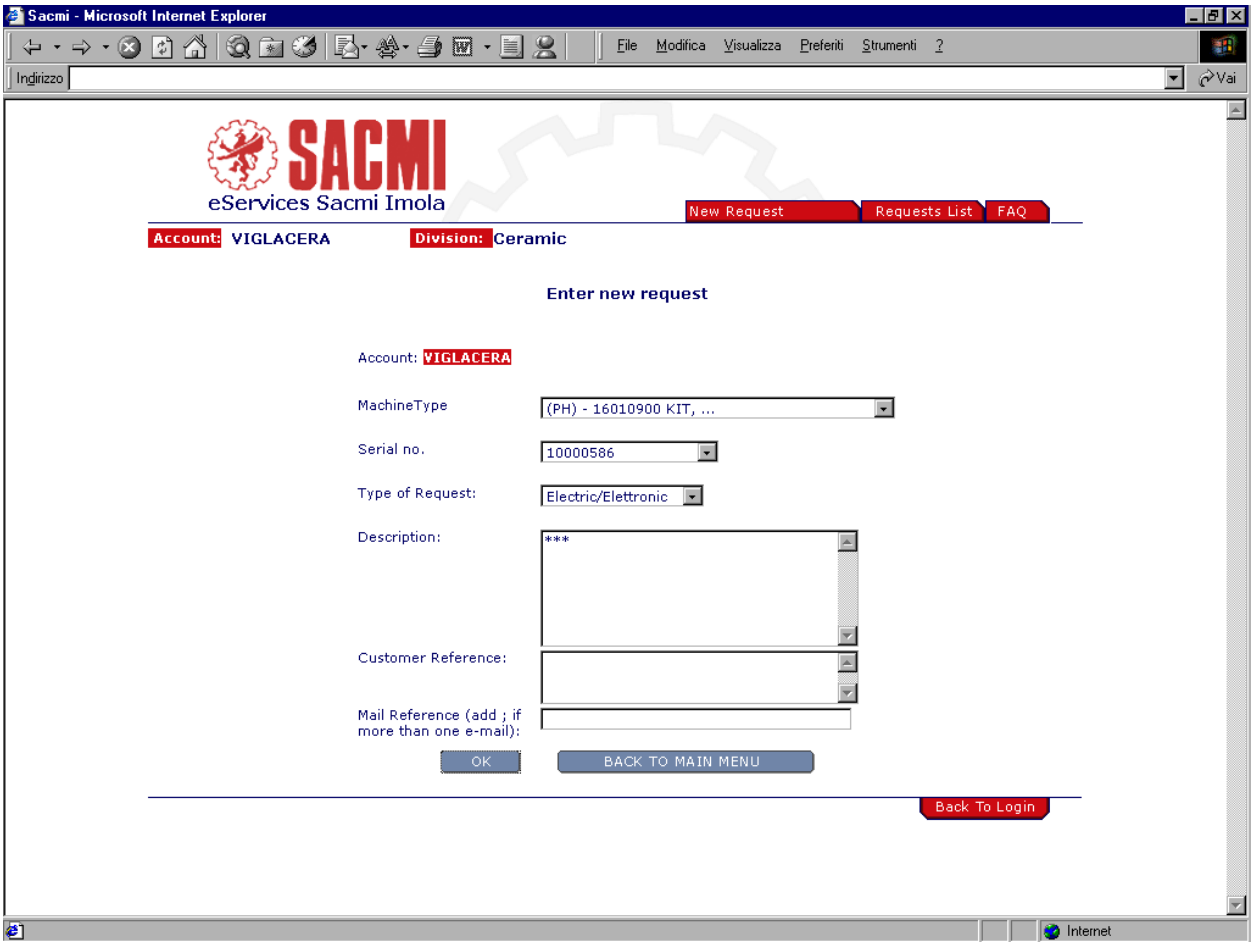

Fig. 8

En haut, trois chemises permettent à l’utilisateur d’opter parmi les différents services offerts (Nouvelle Demande, Liste des Demandes, F.A.Q.).
La page présente quelques menus déroulants qui permettent de mieux identifier le problème ainsi que la machine en question. Nous avons décrit par la suite les spécifications nécessaires.

On vous demande avant tout de sélectionner le type de machine qui nécessite une intervention technique et son n° de série.
Il est alors fondamental de distinguer le type d’intervention à effectuer parmi celles qui sont indiquées dans le menu :

- Electrique/électronique
- Mécanique/Hydraulique
- Processus de Production

Le client peut également introduire des détails techniques plus spécifiques dans la zone de texte prévue à cet effet, appelée “Description”.
Pour finir, on demande d’indiquer comme référence quelle personne est en train de faire la demande ainsi que son e-mail (ou plusieurs e-mail séparés par «;»).

Après avoir terminé l’introduction des données, il suffit d’appuyer sur la touche OK pour arriver à la page récapitulative de confirmation (Fig. 9).

Fig. 9

Pour envoyer la demande, appuyer sur ENVOYER ou bien, pour interrompre ou recommencer, appuyer sur RETOUR EN ARRIERE.
S’il existe déjà dans l’historique des F.A.Q. relatives au même problème, le lien suivant s’affichera : Faq sur l’argument. Dans le cas contraire, le résultat sera le suivant : Aucune Faq sur l’argument.

Après avoir confirmé la demande, on voit apparaître un aide-mémoire que le client peut imprimer (Fig. 10). Il est alors possible de revenir au menu principal.

Fig. 10

Ici, les données du client sont à nouveau résumées (account) ainsi que les données de la machine (n° de série, type de machine, type d'intervention, description) avec l'identité de la personne servant de référence, précédemment identifiée (Personne de référence du client, e-mail de cette personne de référence)

Pour finir, le système vous donne la possibilité d'imprimer les données récapitulatives ou de revenir au Menu principal.

4.2 LISTE DES DEMANDES

Si on sélectionne la touche «Liste des Demandes», on voit apparaître une page-écran qui montre la liste de toutes les demandes déjà effectuées (Fig. 11).

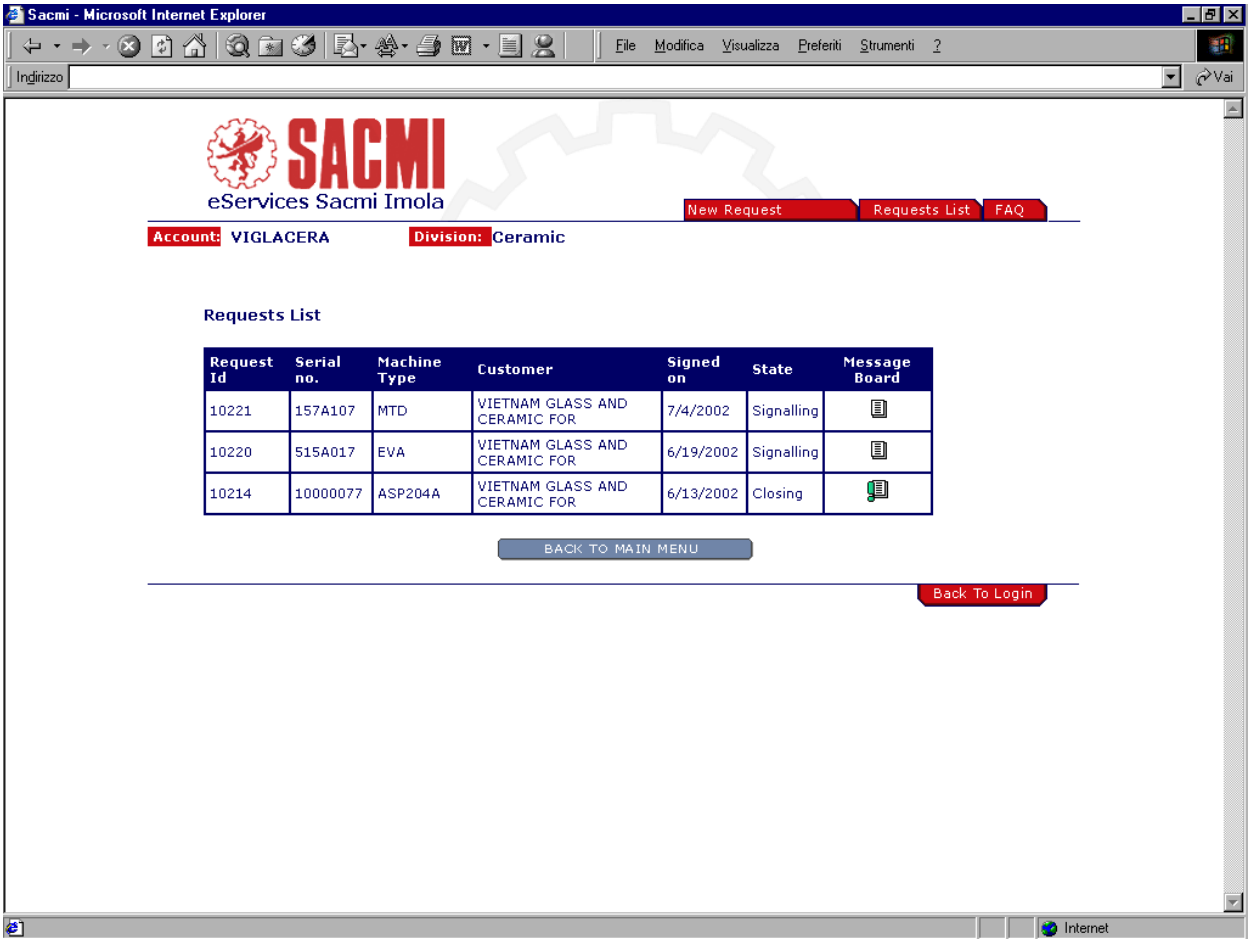

Fig. 11

La liste est plutôt détaillée. En effet, elle indique non seulement l'identification de la demande, le n° de série, le type de machine et le client mais aussi la date à laquelle la demande a été enregistrée et à quel point elle en est (signalisation, analyse, fermée).

L'icône de la colonne «vitrine» placé à côté de chaque description est particulièrement utile. Le client, après avoir identifié la demande qu'il a effectuée, sélectionne l'icône et entre dans un espace qui lui permet de rester en contact avec un technicien Sacmi (Fig. 12).

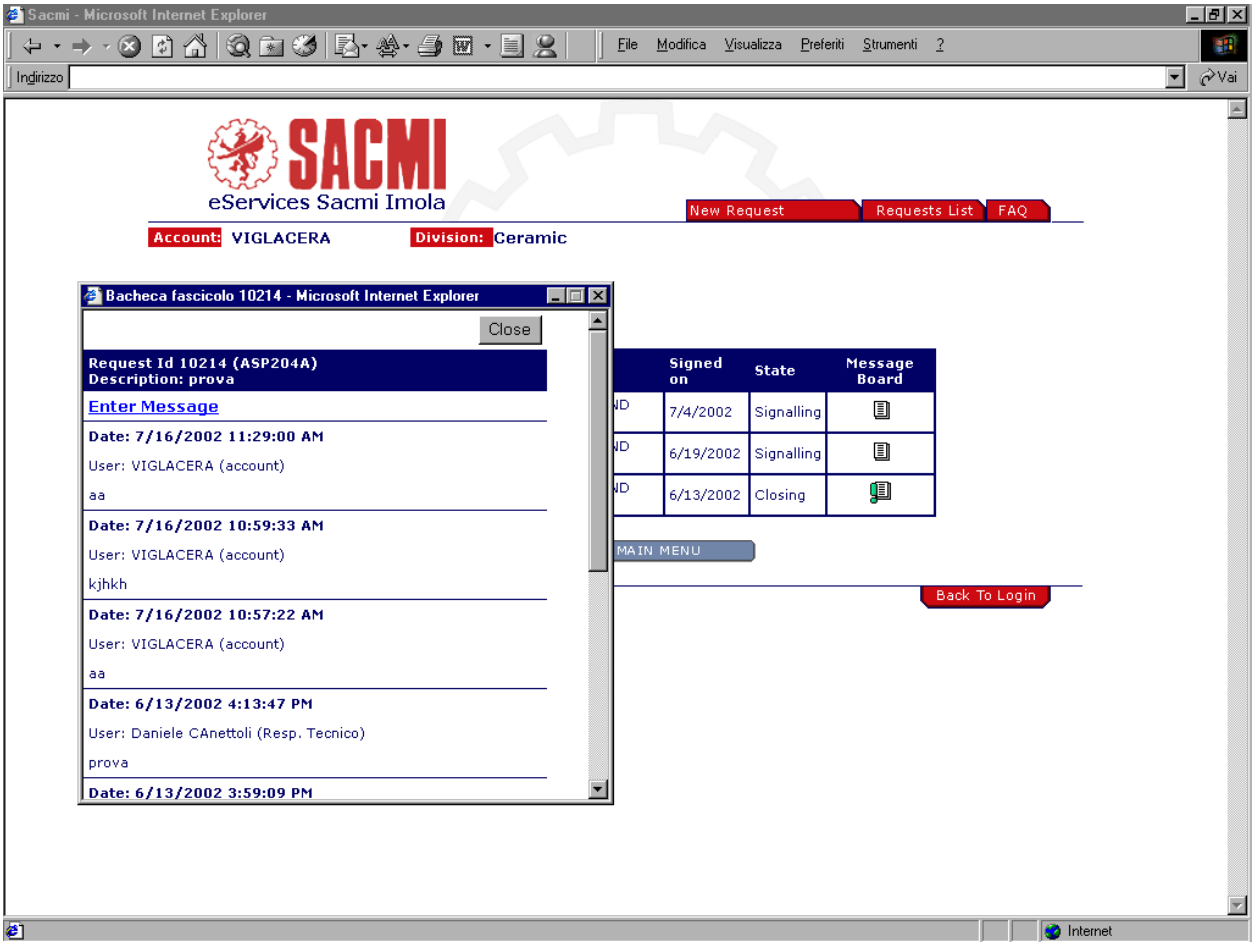

Fig. 12

Le dialogue entre le technicien et la personne de référence permet de cette manière de créer un historique sur les problèmes qui se sont présentés sur la machine.

Le contact s'effectue par l'envoi d'un message e-mail. On a également pensé introduire dans cet environnement personnel, une touche permettant l'échange de pièces jointes ; par exemple, l'échange de documents filmés illustrant les manœuvres à effectuer sur les machines ou les dessins d'éléments servant à résoudre le problème pourrait s'avérer utile.

4.3 F.A.Q. (Frequently asked questions)

Si on sélectionne la touche “F.A.Q.”, une nouvelle page s’ouvre (Fig. 13) dans laquelle il est possible, suite à l’introduction de données spécifiques, d’effectuer une recherche des questions les plus fréquentes relatives au type de problème rencontré.

Fig. 13

Dans le détail, on demande à la personne de référence de spécifier la période de temps (champ facultatif), la machine (Sacmi), le type de machine (parmi celles qui se trouvent dans le menu déroulant), le type d’intervention demandé (Electrique, mécanique ou de production) et l’argument (champ qui n’est pas obligatoire).

Il suffit maintenant d’appuyer sur la touche «Chercher F.A.Q.» pour faire partir la recherche. Si la recherche donne des résultats, un lien de relevé d’une Faq sera signalé dans le cadre du dessous ; dans le cas contraire, on verra apparaître le lien «Aucune Faq».

Si on décide d’effectuer une nouvelle recherche, il suffit d’appuyer sur la touche «Effacer Recherche» et de sélectionner à nouveau les caractéristiques qui nous intéressent.